

A Satisfação do Cliente como Item de Controle de Qualidade: Uma Proposta para Medir essa Satisfação

Aluna: Mariza Felipe de Barros

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar a satisfação do cliente como um item de controle de qualidade, apresentado ao final uma proposta concreta de como medir essa satisfação. A importância do trabalho é exatamente chegar-se a um modelo de pesquisa capaz de identificar o grau de satisfação do cliente com determinado serviço ou produto, utilizando como recurso técnicas estatísticas capazes de quantificar, qualificar e sintetizar dados tão subjetivos quanto às reações e percepções de um cliente. Através de uma análise estatística completa da qualidade do serviço ou produto que oferece qualquer empresa ou instituição terá capacidade de obter excelência e liderança do mercado.

Palavras-chave: Satisfação cliente; Controle de Qualidade.